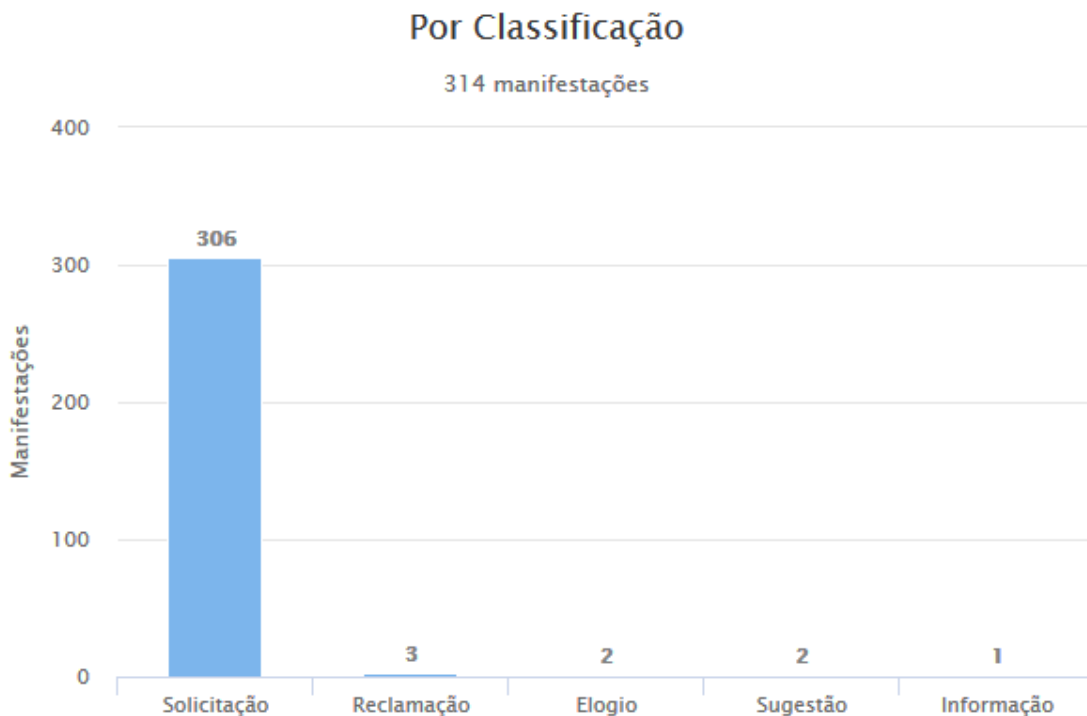


## OUVIDORIA

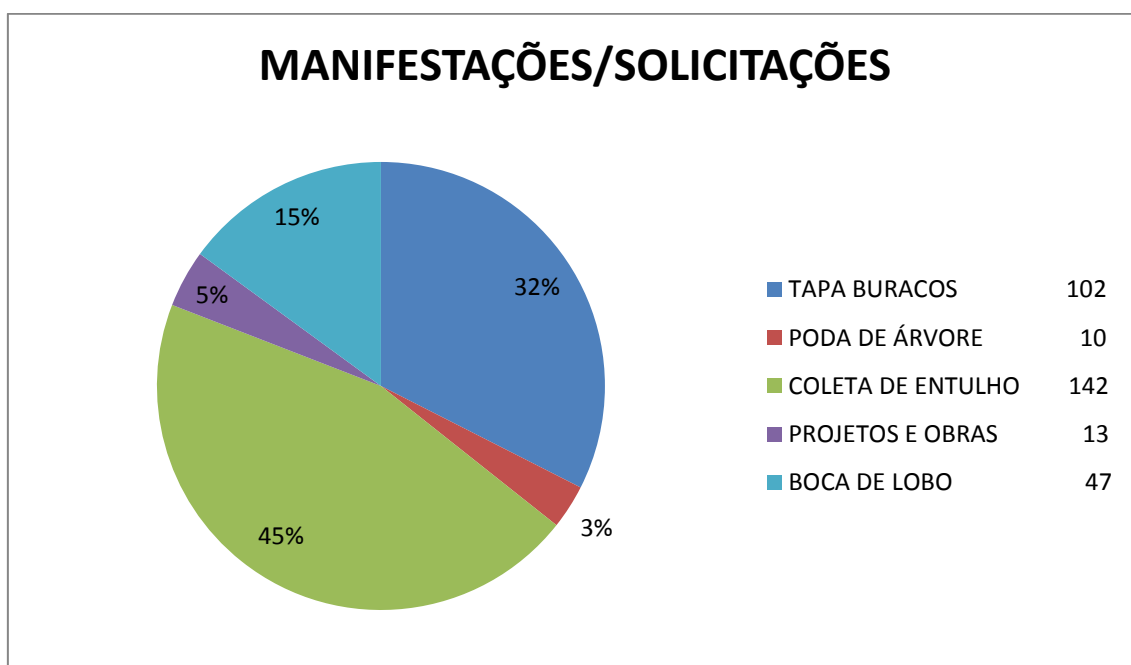
### ADMINISTRAÇÃO DO RIACHO FUNDO II

#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2019

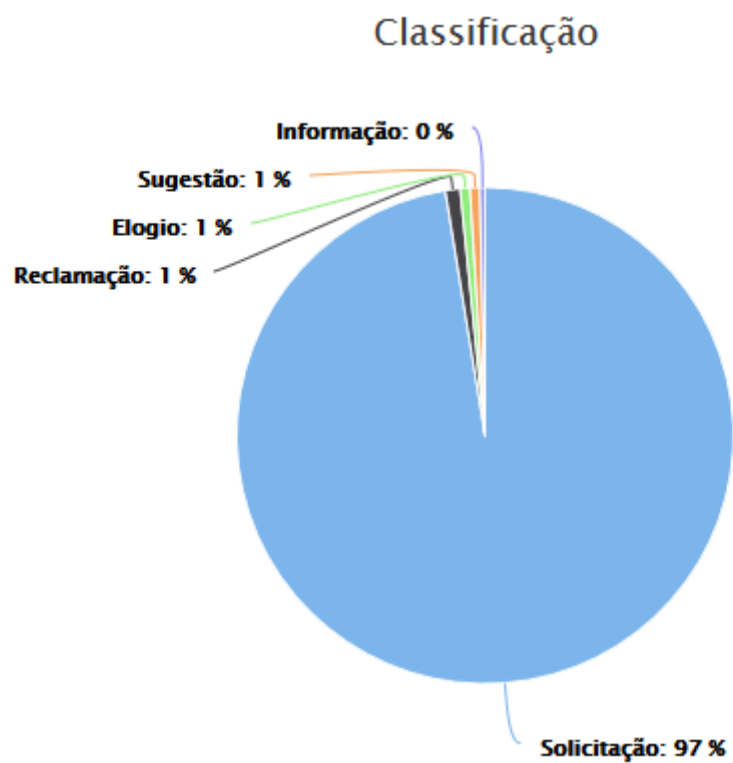
Neste quarto trimestre de 2019 foi realizado um total de 314 manifestações classificadas em: 306 solicitações, 03 reclamações, 02 elogios, 02 sugestões e 01 pedido de informação.



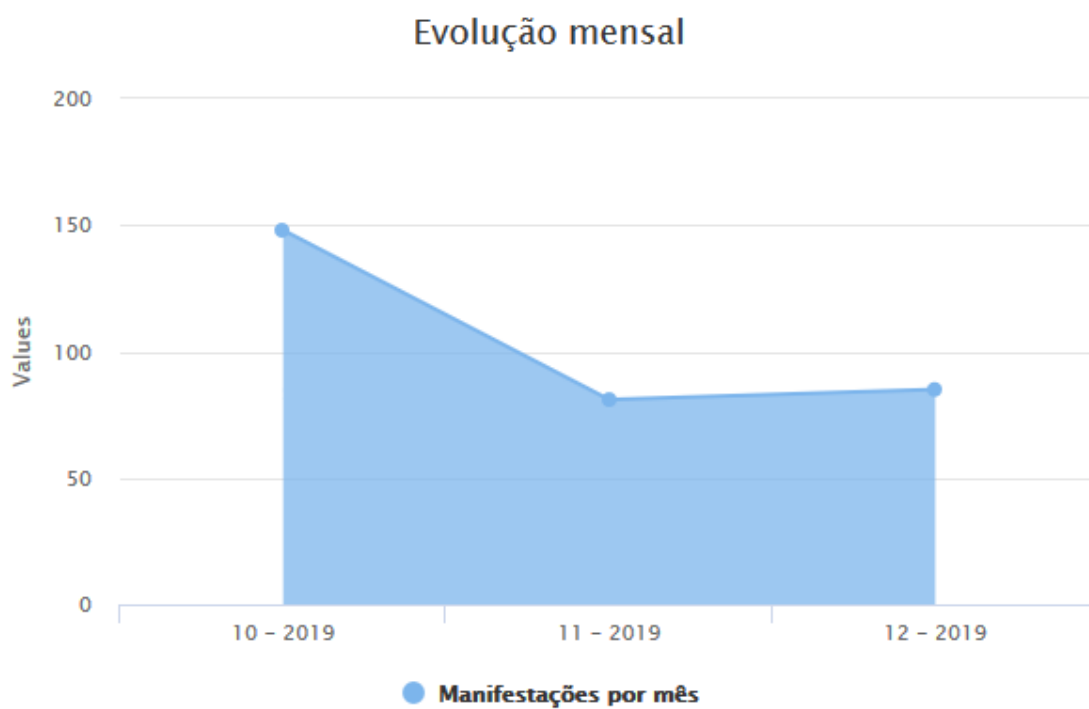
Abaixo temos as 314 manifestações classificadas por assunto: foram 142 sobre Coleta de Entulho depositados irregularmente pela população, 102 manifestações de Tapa Buracos, 10 em relação a Poda de Árvores, 47 relacionadas a Boca de Lobos e 13 manifestações sobre Projetos e Obras na Cidade.



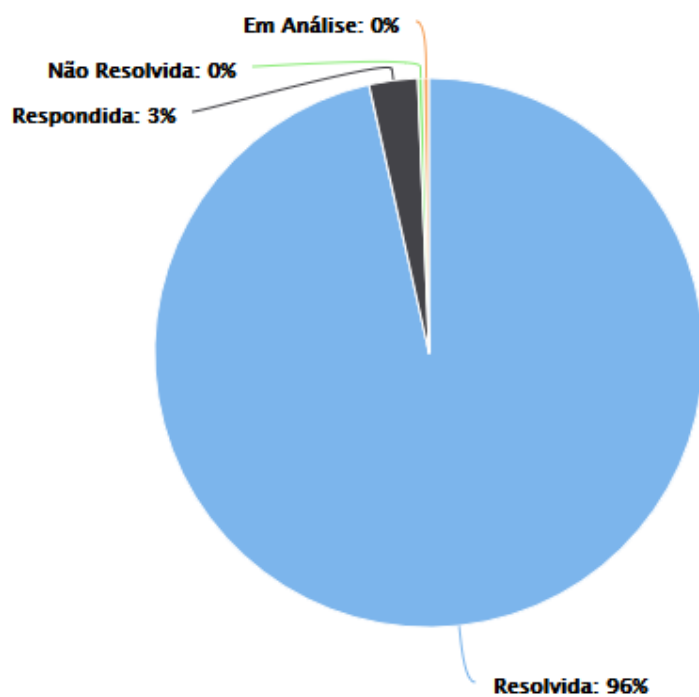
Podemos conferir também a porcentagem de classificação das manifestações que foram: 97% de solicitações, 1% de reclamações, 1% de elogio e 1% de sugestões.



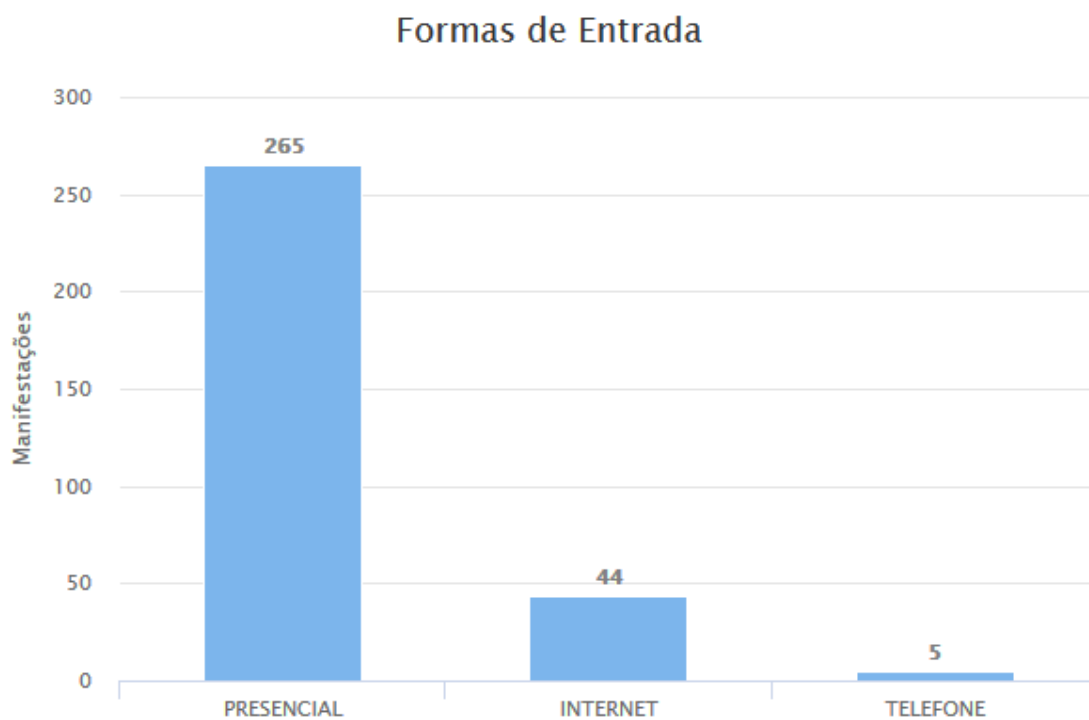
Na evolução mensal tivemos em outubro 148 manifestações, novembro 81 e em dezembro 85 manifestações.



Destas 314 manifestações, temos na visão geral do trimestre um total de 3% de manifestações respondidas, 97% resolvidas, 0% não resolvidas e 0% em análise.

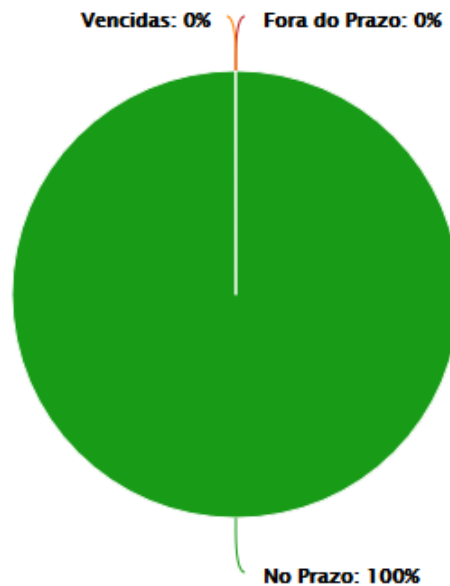


Do total de 314 manifestações, tivemos 265 manifestações que entraram no Sistema de Ouvidoria de forma Presencial, 44 entraram pela Internet e 05 manifestações pelo canal 162.

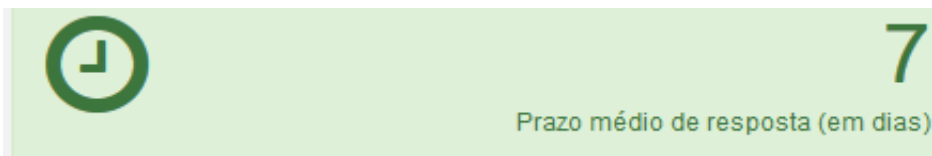


No índice de cumprimento do prazo de resposta tivemos 100% das manifestações respondidas dentro do prazo.

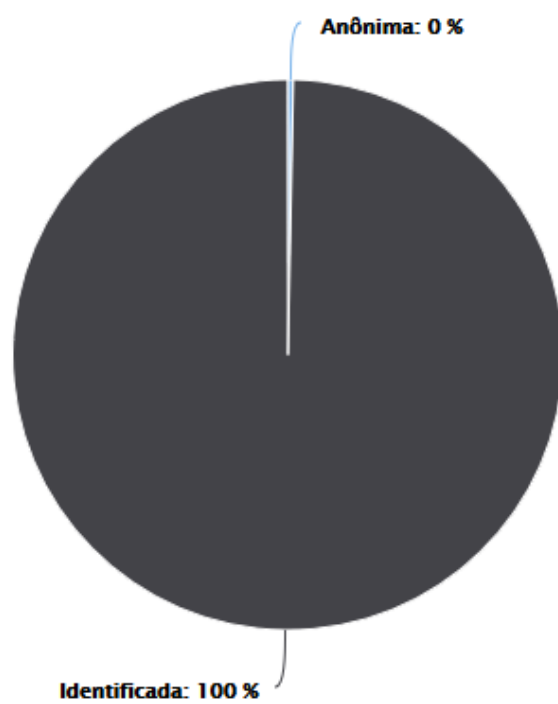
### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



O prazo médio de respostas ao Cidadão é de apenas 07 dias.



Das 314 manifestações 100% foram identificadas.





O índice de Resolutividade do quarto trimestre foi de 100%.

## Índice de Resolutividade



100% dos usuários recomendam o serviço de Ouvidoria.

### Índice de Recomendação



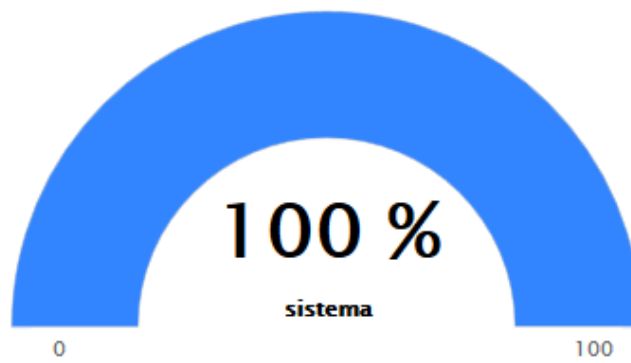
100% dos manifestantes estão satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.

### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Em relação ao Sistema da Ouvidoria 100% estão satisfeitos.

### Satisfação com o Sistema



Em relação às informações contidas na Carta de Serviços temos 100% na clareza das informações.

### Clareza das Informações



100% dos nossos manifestantes dizem conhecer a Carta de Serviços.

Conhecimento da Carta



99% dos manifestantes estão satisfeitos com a resposta dada por esta Ouvidoria

### Satisfação com a Resposta





**Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão:**

No período de outubro a dezembro de 2019 foi solicitado apenas 01 (UM) pedido de informação e foi devidamente RESPONDIDO dentro do prazo.

Brasília, 06 de janeiro de 2020.

Fábio Monteiro Carneiro

Ouvidor